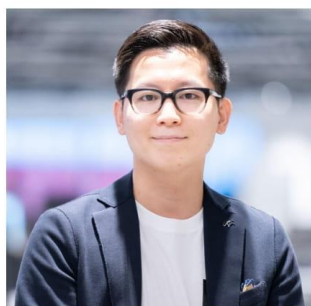




20211119_弊社ご説明資料

自己紹介



仁科 奏



営業企画、代理店営業



営業、コンサルティング



営業統括



経営



事業立ち上げ、事業共創



 **PLAID**

株式会社プレイド
東京都中央区銀座 6-10-1 GINZA SIX 10F
設立: 2011年10月
従業員: 約220名 資本金: 約26.4億円

※2021年10月1日 時点

私たちの

Maxim

データによって人

データの民主化を進めることで、価値の創出とその

people with

of data

Googleからの資金調達

Google Cloudの機械学習やAI技術の統合において協業

プレスリリース

<https://press.plaid.co.jp/data/20191127/>

 | © PLAID, Inc

プレイド、Googleからの資金調達を発表

2019年11月27日
株式会社プレイド

CXプラットフォーム「KARTE」を提供する株式会社プレイド（東京都中央区：代表取締役CEO 倉橋健太、以下「プレイド」）は、国内外の事業拡大へ向け、Googleから資金調達を実施したことをお知らせします。

上記に加え、弊社 KARTEへのGoogle Cloudの機械学習やAI（人工知能）技術の統合において、両社は協業していく予定です。これにより、今まで以上に高機能で拡張性の高い、安全なクラウドプラットフォームを企業に提供することが可能となり、エンドユーザーにおけるパーソナライズとCX（顧客体験）の向上を実現して参ります。両社は、日本におけるクラウド市場の拡大に向けても協業していく予定です。

この度の発表につき、両社の代表は以下の通りコメントしています。

プレイド代表取締役CEO 倉橋健太

今回のGoogleからの出資をきっかけに、両社がより踏み込んだ多面的且つ戦略的なパートナーシップが始まります。より良いCX/顧客体験の創出と、プロダクトのパフォーマンス強化、そして圧倒的な事業成長に向け、共に取り組めることを楽しみにしております。



Google Cloud インダストリー製品&ソリューション部門 プレジデント タリック・シャウカット氏

プレイドは、同社の解析サービスを通じ、顧客体験を高める優れた企業向けソリューションを提供されています。私たちは、PLAIDへの投資を通じ、同社の成長の加速に寄与できることを嬉しく思っています。今後も、日本におけるより広範なスタートアップ エコシステムへの支援を拡大して参ります。



弊社サービス「KARTE」について

過去の実績・事例について

奈良市さままでのご活用イメージについて

 | © PLAID, Inc

弊社サービス「KARTE」について

- ・KARTEは、企業さまが顧客体験を最大化することを目的としたプラットフォームとして提供しております
- ・その知見を自治体さまにもご提供し、市民の方々の状況に応じた、問い合わせ対応などに貢献していきたいと考えております



CX Platform 「KARTE」
 = Customer Platform
 => 将来的には Citizen Platform にも



KARTEを活用いただいている民間企業さま(一例)

- ・民間企業さまにおける実績が多数あり、事例の幅が非常に広いことが大きい特徴
- ・創業当初は小売業界中心でしたが、ここ数年で金融業界/旅行業界/不動産業界など非常に幅広い業界で実績あり

EC / 総合通販	金融 / 保険	IT / サービス	コンテンツ	メーカー
人材	旅行 / 交通	美容 / ヘルスケア	不動産 / 住宅情報	教育 / 学習

【抜粋】KARTEの機能:ユーザーストーリー

- ・KARTEのユーザーストーリーという機能で、実際の市民さま個々人のWEBサイト上の行動情報をご確認可能
- ・例えば仁科さんという市民の方が「どのような属性(下記の赤枠箇所)」をお持ちなのかも可視化が可能 ※事前の設定は必要



KARTE | © PLAID, Inc

【抜粋】KARTEの機能:接客サービス作成/配信

- ・WEBサイト上で市民の方向けに表示するポップアップやアンケート、チャットの総称を「接客サービス」と呼んでおります
- ・「接客サービス」のようなものをKARTEを使わずに、WEB制作会社様などが制作する場合には多大な工数を必要とするところを、KARTEの場合には非常に分かりやすい操作画面をご用意しているため、制作工数を圧縮可能



KARTE | © PLAID, Inc

プロダクト事業「KARTE」について

過去の実績・事例について

奈良市さままでのご活用イメージについて

 | © PLAID, Inc

京都市観光協会「京都観光Navi」にて、国内外の旅行者の体験向上を -概要-

- ・2019年に京都大学の社会人MBAの方々と一緒に一般社団法人京都市観光協会様と一緒にDMOの実証実験を実施
- ・「京都市民の居住空間体験の向上」と「訪日外国人観光客の訪問エリアの最適化」の2つが目的

ブレイド、京都大学・京都市観光協会の「DMOとしての観光マーケティング手法」に関する共同研究に参画

「KARTE」によって多様なデータを活用し、京都観光の課題解決を目指す

2019年8月6日
株式会社ブレイド

株式会社ブレイド（東京都中央区：代表取締役CEO 倉橋健太）は、国立大学法人京都大学経営管理大学院（京都市左京区：院長 原良憲、以下 京都大学とする）と公益社団法人京都市観光協会（京都市中京区：会長 柏原康夫、以下 京都市観光協会とする）の実施する「DMOとしての観光マーケティング手法」に関する共同研究に参画します。



 | © PLAID, Inc

京都市観光協会「京都観光Navi」にて、国内外の旅行者の体験向上を -詳細-

- ・実際の進め方として、MBAの方々を3チームに分けたうえでそれぞれのサイトを分析し、実際にユーザーヒアリングも実施
- ・京都市内の各エリアにQRコードを設置し、KARTEと連携したうえで、どんなお困りごとがあるのかを収集・分析・改善提案



日本語 英語 中国語



学生が3カ国語のそれぞれのサイトに訪問者属性を定量把握
フィールドワークなどでヒアリングを重ねる



「情報行動」理解を促進させるための検証



中小企業庁「ミラサポplus」にて、支援金申請のサポート体制を構築 -概要-

- ・昨年から中小企業庁様の補助金・総合サイト「ミラサポplus」にてKARTEをご活用開始
- ・WEBサイト上で頂く事業主様のご質問対応の工数削減を目的に現在もご利用中

中小企業庁が補助金・総合支援サイト「ミラサポplus」にKARTEを導入～KARTEにより、ユーザーに寄り添うためのDXを加速～

訪問者の状況に合わせて適切なページ誘導を行い、サイト上でカスタマーサポートを実現

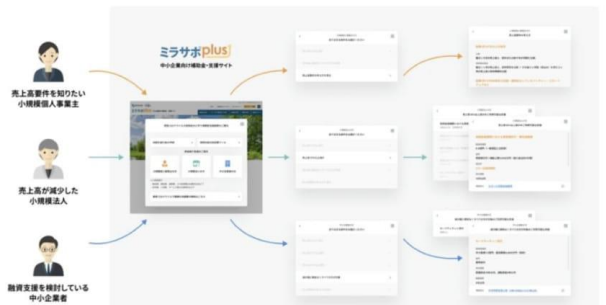
2020年7月15日
株式会社ブレイド

株式会社ブレイド（東京都中央区：代表取締役CEO 倉橋健太）のCX（顧客体験）プラットフォーム「KARTE」が、中小企業庁の運営する中小企業向け補助金・総合支援サイト「ミラサポplus」に導入されました。



KARTEによってサイト上でカスタマーサポートを行い、コンタクトセンターは問い合わせる人の個別の悩みに向き合える体制を構築

「ミラサポplus」公開から約1週間後、政府がコロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言を発令したことに伴って、サイトへの訪問者数は増加し、問い合わせ窓口への架電数も急増するという課題がありました。



中小企業庁「ミラサポplus」にて、支援金申請のサポート体制を構築 -詳細-

- ・下記はあくまでいくつか実施されているうちのひとつのイメージ
- ・WEBサイトの特定ページ上で事業主様がどんな情報を知りたいのかをアンケートでヒアリングして、情報を出し分けを実施



KARTE | © PLAID, Inc

プロダクト事業「KARTE」について

過去の実績・事例について

奈良市さままでのご活用イメージについて

KARTE | © PLAID, Inc

今回の実証実験の概要説明図

- ・KARTEにより、サイトをご利用されている方々の行動を個別に瞬時に分析し、一人一人に合わせた最適な情報の出しわけが可能
- ・今回は当市の職員の何名かを対象としたうえで、ホームページ上でどのような情報を適切に出しわけしていくのかについて検証予定

【ご参考例】



30代、4人家族
転居後、自動車税変更をしたい

自動車税住所変更は
[こちらのページ](#)



20代、3人家族
第一子誕生、児童手当の申請をしたい

児童手当の申請は
[こちらのページ](#)



60代、経営者
コロナ禍における最適な融資方法を知りたい

融資斡旋取扱金融機関は
[こちらのページ](#)

【活用イメージ例①】市民の方々の悩みを早めに解消し、満足度向上を目指す

- ・例えば選択式という形で、市民の方が検討しているかもしれない「お手続き情報」を事前にご用意したうえで、市民の方の属性に応じた出しわけを行うことで、お手続き完了までの速度を早めて、市のサイトに対する満足最大化を実現する

【スマートフォン版】



【PC版】



【活用イメージ例②】市民の方に迅速に伝えたい情報を、より早く/分かりやすく

- ・定期/不定期の情報を市民の方ごとに合わせた形で発信することで、従来よりも市民の方が早く情報と出会うことが可能に
- ・一意のID連携により1度目と2度目以降のサイト訪問者を同一人物として特定したうえで、訪問履歴を基に新しい情報を提示

※たとえば、子育て中の方が御市ホームページに訪問されたタイミングで、昨今の状況で気になっているかもしれない「コロナの影響が保育園運営などにどの程度影響しているのか」の不安解消を行うための情報発信をしているイメージ。

奈良市 Nara City

新型コロナウイルスワクチン接種予約

奈良市・県・国の接種会場

奈良市		奈良県		国	
個別接種 予約受付中 各医療機関ごとの予約方法は、個別接種のページをご確認ください。	集団接種 予約受付中 予約サイトまたはコールセンターにて予約 0120-340-112 9時～19時 日曜・祝日を除く	広域接種 奈良県文化会館など 奈良県ホームページをご確認ください	大規模接種 大阪府立国際会議場(グランキューブ大阪)	子育て中の方へ 新型コロナウイルス感染症に係る保育園等の状況について こちらから詳細を確認する	

会場ごとの予約方法・ホームページは

KARTE | © PLAID, Inc

【活用イメージ例③】市民の方々が普段感じている想いを市政に反映する

- ・サイト閲覧者の声を、従来以上に簡単にヒアリングすることで、より多くの声を集めて活かすことが可能に
- ・行動情報に加えて、更に詳細な情報を連携することで、市民さまの声を深く収集・分析することが可能に

奈良市 Nara City

新型コロナウイルスワクチン接種状況

接種時期 ～9月26日現在

個別接種 (医療機関)	集団接種 (市役所等)	施設接種 (高齢者施設等)	大規模接種 (エッセンシャルワーカー等)
207,144回	126,761回	21,700回	24,266回

合計 **379,871回**
(前週比 +13,635回)

※接種後、データ入力に一定の期間を要するため、国が発表する数字とは異なります。

こちらのサイトで欲しい情報は見つかりましたか？

Asked by KARTE 407

重要なお知らせ

KARTE | © PLAID, Inc

補足資料

動的WEBのパターン分け

- ・先日のMTGにて、市民の方々が「ご自身の情報をどこまで市に委ねているのか」「どこまでご自身の情報を活用した情報の出しわけを望んでいるのか」というテーマで質疑応答があったと記憶しております
- ・そのため、全ての市民の方向けにマイナンバーカードの情報や(今後検討予定)マイページで登録いただく情報を活用するのではなく、下記のように「段階を追った動的WEBの実現」が好ましいのではないかと推察しております
- ・下記の3パターンについても、順次どのような情報を組み合わせていくことで市民さまの体験価値が向上するのかについて御市と擦り合わせできればと思います。

「動的WEB」の3パターン

- | | |
|-------|---|
| パターン① | サイト上の行動情報(1st Party Cookieのみ)×マイページ情報(今後検討予定)×マイナンバーカード情報 |
| パターン② | サイト上の行動情報(1st Party Cookieのみ)×マイページ情報(今後検討予定) |
| パターン③ | サイト上の行動情報(1st Party Cookieのみ) |

御市ホームページにKARTEを活用いただく際の概念図

- ・御市のホームページ上に弊社KARTE(弊社の”計測タグ”)というものが必要)をご活用いただくことで、実際にどのような挙動になるのかを下記のように図解いたしました
- ・御市のホームページのうえに、KARTEという”1枚のペールを羽織った状態”で、サイト閲覧者の方々の行動情報を1st Party Cookieとして整理することで、動的なコンテンツを自由に出し分ける設定が可能になります

